

## ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

### EJEMPLOS

#### 1. Disco rayado

Consiste en repetir insistentemente lo que uno desea hacer o no hacer, o lo que una persona piensa o siente, hasta que el interlocutor se da cuenta de cuál es nuestra postura y se puede llegar a un compromiso razonable. Es una técnica utilizada cuando se menosprecian nuestros derechos o se desea hacer hincapié en un aspecto importante. Para utilizarla habrá que tener en cuenta que la petición que hacemos sea justa.

#### Ejemplo

**Tu jefe desea que te quedes dos horas más a trabajar esta tarde para cerrar la contabilidad del mes. El trabajo no es urgente y tú tienes una visita al médico ineludible.**

**Jefe:** Me gustaría que te quedaras esta tarde dos horas para poner al día la contabilidad.

**Tú:** Lo siento muchísimo, pero hoy tengo una cita médica que no puedo posponer.

**Jefe:** La contabilidad tiene que estar terminada esta tarde, si no, vamos a tener un gran lío.

**Tú:** Entiendo que haya que terminarla cuanto antes, pero precisamente esta tarde tengo una cita médica que no puedo posponer.

**Jefe:** No tardarás más de dos horas.

**Tú:** Lo siento, pero hoy no puedo, tengo una cita médica que no puedo posponer.

**Jefe:** Bueno, supongo que mañana por la mañana podrás ponerla al día.

#### 2. Aserción negativa

Consiste en responder a una crítica manifestando que es razonable o tiene parte de verdad, hasta que la persona que esté criticando deje de hacerlo. Se podrá utilizar esta técnica siempre que sepamos que la crítica que nos hacen es lógica en su totalidad o en parte.

#### Ejemplo

**Un amigo te recuerda constantemente que llegas tarde; últimamente lo está utilizando como un medio para atacarte.**

**Amigo:** Otra vez llegas tarde, siempre igual.

**Tú:** Sí, es verdad, llego tarde (aserción negativa).

**Amigo:** Eres incorregible, no sé cómo te aguanto.

**Tú:** Es verdad, soy incorregible.

**Amigo:** Así nunca llegarás a conseguir nada en la vida. Deberías cambiar.

# 17 Equipos de Trabajo

**Tú:** Es cierto, debería cambiar algunas cosas.

**Amigo:** Tu hermano es igual. Sois una familia terrible.

**Tú:** Sí, a todos nos encanta disfrutar en casa hasta el último momento.

**Amigo:** Pues si sigues así, tú verás lo que haces.

**Tú:** Sí, claro, yo veré.

## 3. Crear confusión

Con esta técnica conseguimos crear dudas en la persona que hace una crítica cuando sabemos positivamente que no tiene razón, situándole en una situación de desconcierto. Podemos utilizarla hasta que nuestro interlocutor comprenda que no sacará nada atacando.

### Ejemplo

**Estás trabajando en un taller y un compañero te reprocha agresivamente que no dejas nunca las llaves en su sitio, y esto no es cierto.**

**Compañero:** Es difícil trabajar contigo, eres un desordenado, siempre dejas todo tirado y no colocas las llaves en su sitio.

**Tú:** Puede que yo no sea el mejor compañero de trabajo. Pero, ¿crees que eso lo hago siempre?

**Compañero:** Te piensas que con tu título ya sabes suficiente para el trabajo. Esto no es un colegio. ¿Te enteras? Aquí se trabaja...

**Tú:** Es posible que tengas razón, quizá necesito más experiencia. ¿Podrías ayudarme?

## 4. Pregunta negativa

Consiste en responder a una crítica pidiendo una aclaración. Se puede utilizar cuando observamos que alguien nos critica o intenta decirnos algo y no lo hace.

### Ejemplo

**En el hotel donde trabajas has realizado una reserva para tres personas. Cuando los clientes llegan, resulta que son cuatro. Ellos habían hecho una reserva sólo para tres. Tu jefe frunce el ceño insinuando que te has confundido.**

**Tú:** Me gustaría preguntarle si usted considera que he hecho mal la reserva.

**Jefe:** Bueno, tenemos ahora un problema. Es la segunda vez que te confundes en una semana.

**Tú:** ¿Realmente considera que el error es mío? Me gustaría que supiera que la reserva del señor Ruiz era sólo para tres personas. Estoy segura.